

補助事業番号 25-1-145  
補助事業名 平成25年度 消費者の安全・安心な社会をつくる活動 補助事業  
補助事業者名 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

## 1 補助事業の概要

### (1) 事業の目的

消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

### (2) 実施内容

#### ①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

(<http://www.nacs.or.jp/katudou/index.html>)

年末・年始を除く日曜日に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成25年度の相談受付は779件であり、うち、あっせんで終了しなかった4件を裁定手続 (Consumer ADR) への付託事案とした。

相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書600部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等550箇所に配布した。

#### ②相談員養成講座の開催 ([http://www.nacs.or.jp/katudou/sodanin\\_sokusen.html](http://www.nacs.or.jp/katudou/sodanin_sokusen.html))

平成25年9月7日～10月26日まで全6回にわたり相談員養成講座を開催。



③なんでも110番の開催 (<http://www.nacs.or.jp/documents/2013110sokuhou.pdf>)

平成25年11月9日、10日に東京と大阪で「健康食品なんでも110番」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等450個所に配布した。



## 2 予想される事業実施効果

### ①消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）

裁判によらず安価で比較的簡単に解決でき、法的な効力もあるADRによる解決は、トラブルに巻き込まれた消費者を救済する上で有効な解決方法である。

週末相談に寄せられた相談事案の内容を分析、検証した報告書の作成をとおして、多様化、複雑化する消費生活の中における事業者と消費者のさまざまな格差による被害防止の役割を果たす。また、消費者行政には諸規制の見直し強化を、事業者にはコンプライアンスを高める努力を要請するための提案をすることは、安心・安全な社会を作ることにつながる。

### ②相談員養成講座の開催

消費者相談の窓口で即戦力となる人材を育成し、行政機関・企業等への提言を行える人材を育成することは、消費者トラブルへの被害救済・防止につながる。

また既に自治体や企業の相談窓口就職している相談員のスキルアップとしての講座利用も予想される。

### ③なんでも110番の開催

今年度は、そのものの法規制のない健康食品をテーマとし、消費者の悩みやトラブル、表示・広告についての情報を多く収集した。内容を分析、検証した結果の問題点を行政機関、業界団体等に提言したことが、景品表示法の改正等にも結び付き、課徴金制度導入にも寄与したが、いわゆる健康食品に関する品質基準の法的な位置づけについて等の提言も更なる規制やシステム改善に繋がることを期待する。

### 3 本事業に係る成果物

#### (1) 補助事業により作成したもの

##### ① 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

##### Consumer ADR報告書 600部



平成25年度消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)  
法務大臣認証  
消費者取引裁判外紛争解決手続  
Consumer ADR  
報告書  
目次

はじめに

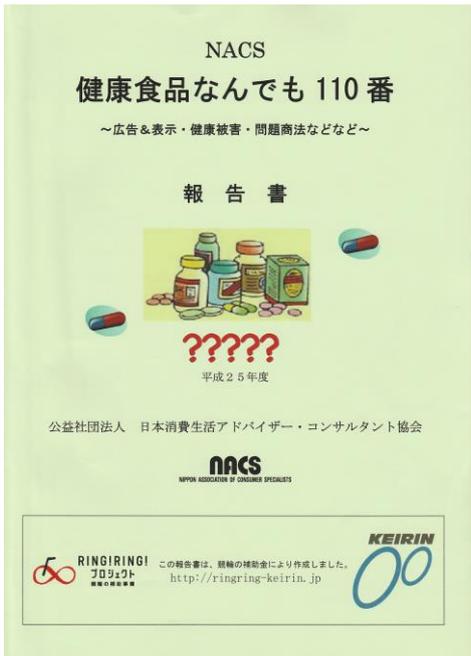
1. Consumer ADRの概要	1
1.1 Consumer ADRの目的	1
1.2 Consumer ADRの概要	1
1.3 Consumer ADRの体制	1
1.4 Consumer ADRの実施方法	2
1.5 Consumer ADRの場所	2
1.6 Consumer ADRの実施時期	2
2. Consumer ADRの実施計画	3
2.1 「相談受付・相談処理」	3
2.2 「裁定手続移送準備事業」会議	3
2.3 Consumer ADR「裁定委員会」	3
3. Consumer ADRの実施と結果の分析	7
3.1 「相談受付・相談処理」	7
3.2 「相談受付・相談処理」の概要	9
3.3 主な相談事例	20
3.4 継続相談処理事例の一覧	35
3.5 まとめ	43

4. 「裁定手続移送準備事業」会議の実施と結果の分析	44
4.1 付託への準備、検討事例一覧	46
4.2 付託への準備、主な検討事例	51
4.3 Consumer ADR「裁定手続」移送への準備	100
4.4 Consumer ADR「裁定手続」への付託	105
4.5 まとめ	106
5. Consumer ADR「裁定委員会」への付託	107
5.1 Consumer ADR「裁定委員会」の開催	107
5.1.1 ネットビジネスを範囲するための指導致向をしたが指導されない	108
5.1.2 契約時の説明通りに受講できなかった委員会議題にのみ対応	116
5.1.3 送り付け商法で支払ってしまった健康食品の代金が全額返金されない	118
5.1.4 脱毛エステサービスの解約にかかわるタレント会社からの支払い督促	123
5.2 まとめ	130
6. おわりに	133
6.1 行政・事業者による課題	133
6.2 ADRの現状と今後の課題	137

参考文献  
・「特定商取引に関する法律」(昭和51年6月4日法律第57号)  
(最終改正平成24年8月22日)  
・裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律  
(平成16年12月1日法律第151号)  
(最終改正平成18年6月2日 法律第50号)  
・Consumer ADR 業務規程

##### ③ なんでも110番の開催

##### 健康食品なんでも110番報告書 500部



平成25年度 NACS なんでも110番事業  
「健康食品なんでも110番」報告書  
~広告&表示・健康被害・問題商法など~  
目次

はじめに

1. 実施要綱	2
1-1 実施要綱	2
1-2 事務局の開催	3
2. 相談受付概要	4
3. 相談事例と相談内容別の問題点	13
3-1 健康食品に関する分野別相談事例	14
3-1-① いわゆる健康食品	14
3-1-② 栄養機能食品と特定保健用	19
3-1-③ 健康被害	26
3-1-④ 広告表示	34
3-1-⑤ 問題商法	41
3-2 相談のまとめ	48
3-2-① なんでも110番 相談のまとめ	49
3-2-② 広告比較一覧	53
3-2-③ 折込・新聞広告についての検証	64
3-2-④ アドバイザーコメント	67
4. 投資・要望	68
4-1 投資	69
4-1-① 行政	69
4-1-② 事業者・消費者	73
4-2 要望	75
内閣府 消費者委員会	77
消費者庁	79
厚生労働省	85
経済産業省	89
公益財団法人 日本健康・栄養食品協会	94
公益財団法人 日本広告審査機構	96
公益社団法人 日本連合販売協会	99

V. 参考資料	102
V-1 行政処分	103
V-2 健康食品の分類	104
V-3 業法違反事例	106
V-4 関係法令	109
食品表示法	
健康被害法関連	
食品衛生法	
JAS法	
食品安全基本法	
食品表示法	
「特定保健用食品」適正広告自主基準	
V-5 健康に関する情報サイト	134
VI. 広報・情報誌	
VI-1 広報活動	135
VI-2 掲載メディア	136
VII. その他110番にかかわる資料	142
健康食品なんでも110番 相談要領	143
健康食品なんでも110番 相談カード	146
健康食品なんでも110番 チラシ	147
「NACS「健康食品なんでも110番」一覧」	148
110番対応書	149

4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名： 公益財団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
(コウエキシャダンハウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・  
コンサルタントキョウカイ)

住 所： 〒152-0031  
東京都目黒区中根二丁目13番18号

代 表 者： 会長 山本 和彦 (ヤマモト カズヒコ)

担 当 部 署： 事務局 (ジムキョク)

担 当 者 名： 神尾 江里 (カミオ エリ)

電 話 番 号： 03-3718-4678

F A X： 03-3718-4015

E - m a i l： [nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp](mailto:nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp)

U R L： <http://www.nacs.or.jp>